



RELATÓRIO MENSAL DE METAS E INDICADORES

Indicadores da Parte Fixa e Variável

CONVÊNIO 322/2018 - FMS



MARÇO 2020

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	1
1.1 Identificação e descrição dos serviços	1
1.2 Atividades realizadas pelo Hospital Municipal de Urgências	2
1.3 Comprovação da produtividade mensal da Conveniada	2
2 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PACTUADOS	3
2.1 Atendimento às urgências	3
2.2 Assistência Hospitalar	3
2.3 Distribuição de horas de profissionais médicos	5
3 METAS E INDICADORES – PARTE FIXA	7
3.1 Número de atendimentos diários – Porta restrita/Porta aberta	8
3.2 Total de fichas abertas	8
3.2.1 Fichas abertas Urgência e Emergência PS	9
3.3 Atendimento às urgências – Pronto Socorro	10
3.4 Internação (saídas hospitalares)	10
3.4.1 Destino das saídas hospitalares	11
3.4.2 Óbitos institucionais (mais de 24 horas)	11
3.4.3 Destino das transferências inter-hospitalares	11
3.4.4 Tempo Médio de permanência geral e por especialidade	12
3.4.5 Taxa de ocupação geral e por unidade de internação	12
3.5 Atendimento ambulatorial	13
3.6 SADT Externo	13
3.7 Outros indicadores assistenciais	14
3.7.1 Exames Laboratoriais	14
3.7.2 SADT Interno	14
3.7.3 Refeições ofertadas	14
3.7.4 Dietas Especiais	14
3.7.5 Lavanderia	15
3.7.6 Transfusões sanguíneas	15
3.7.7 Quadro de pessoal da Conveniada	16
3.7.8 Quadro de pessoal da Secretaria de Saúde Municipal	17
4 METAS E INDICADORES – PARTE VARIÁVEL	18
4.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	18
4.2 Serviço de Ouvidoria SUS	21
4.3 Autorização de Internação Hospitalar – AIH	21
4.4 Taxa de Mortalidade Operatória e de Cirurgia de Urgência	22
4.4.1 Taxa de Mortalidade Operatória	22
4.4.2 Taxa de Cirurgia de Urgência	23



1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o convênio nº 322/2018-FMS firmado entre o município de Guarulhos-SP, através de sua Secretaria Municipal de Saúde, e a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, apresenta-se neste instrumento o **RELATÓRIO MENSAL DE METAS E INDICADORES**, referente ao mês de MARÇO/2020 - período de **01/03/2020 a 31/03/2020**.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, além de possuir personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, é qualificada como **Organização Social de Saúde** pelo município de Guarulhos sendo uma instituição sem fins lucrativos, com sede em Birigui-SP, na Rua Doutor Carlos Carvalho Rosa, 115 – Bairro Patrimônio Silvares, e inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 45.383.106/0001-50.

1.1 Identificação e descrição dos serviços

Equipamento de Saúde: Hospital Municipal de Urgências – HMU - Prefeitura Municipal de Guarulhos

CNES: 2082861

Tipo de Unidade: Hospital Geral, especializado em média e alta complexidade em urgência/emergência cirúrgica (cirurgia geral, bucomaxilofacial e ortopedia/traumatologia), médica (clínica geral), e medicina intensiva adulta.

Endereço: Av. Tiradentes, 3392 – Jardim Bom Clima – Guarulhos-SP – CEP 07.196-000

Convênio nº 322/2018-FMS - tem por objeto a gestão compartilhada da execução dos serviços e demais ações de saúde a ser realizada no **Hospital Municipal de Urgências - HMU**, que assegure assistência universal e gratuita à população, em regime de 24 horas/dia.

Conveniada: Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, através de sua filial de nº13, inscrita no CNPJ sob o n. 45.383.106/0013-93, e com endereço na avenida Tiradentes, 3392 – Jardim Bom Clima – Guarulhos-SP – CEP 07.196-000



1.2 Atividades realizadas pelo Hospital Municipal de Urgências

O HMU faz parte da Regional de Saúde I do Município de Guarulhos, sendo referência para todo o município e região, para atendimentos de urgência e emergência, além de exames, consultas especializadas e internações hospitalares. Os leitos e as ofertas ambulatoriais do HMU são regulados pela CROSS e SISREG.

Os leitos, em número de 83 (CNES) — UTI2, 10 leitos; Cirurgia Geral, 10 leitos; Ortopedia/Traumatologia, 25 leitos; Clínica Geral, 29 leitos; e Psiquiatria, 9 leitos; estão distribuídos em uma área 5.723 m² de arquitetura horizontal. No entanto, considerando-se os leitos de PRONTO SOCORRO, a capacidade hospitalar é AMPLIADA em 54 unidades, sendo PS-Sala Branca, 10 leitos; PS Observação, 18 leitos; PS Sala 10, 8 poltronas/leitos; PS Sala Vermelha, 5 macas/leitos; PS Isolamentos, 4 leitos e PS Psiquiatria, 9 leitos, totalizando-se 124 LEITOS, e 13 MACAS/PS.

Na área cirúrgica, o hospital conta com QUATRO (uma em preparação pela Conveniada) salas de cirurgia e uma sala de Recuperação Pós Anestésica. Na assistência ambulatorial oferta três especialidades, além de um parque tecnológico para execução dos serviços de apoio e diagnose, incluindo-se um laboratório de patologia clínica, serviços de imagens com tomografia computadorizada - com e sem contraste; ultrassom convencional e com doppler; raio x; endoscopia/colonoscopia/broncoscopia e métodos gráficos. A unidade conta também com uma agência transfusional vinculada ao Hemocentro do Estado de São Paulo.

O hospital presta serviços em atividades de assistência ao ensino e pesquisa, vinculadas ao Coreme Municipal, e de aperfeiçoamento profissional, vinculado ao CRM, com Residência Médica na área de Cirurgia Geral.

1.3 Comprovação da produtividade mensal da Conveniada

A comprovação da produtividade mensal da Conveniada apresentada neste instrumento é efetuada por intermédio dos dados registrados no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS), no Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS) e Sistema de Regulação Nacional (SISREG), bem como por meio dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos a critério da Secretaria de Saúde.



2 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PACTUADOS

A CONVENIADA atende com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde, oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem nas modalidades descritas, conforme sua tipologia.

No escopo da gestão compartilhada, a Conveniada deve garantir em exercício na Unidade Hospitalar toda equipe qualificada, conforme estabelecido nas normas ministeriais atinentes e vigentes.

O Serviço de Admissão da CONVENIADA deve solicitar aos pacientes ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria de Saúde.

O acompanhamento e as atividades realizadas no ambulatório de especialidades médicas destinam-se aos pacientes egressos da internação.

2.1 Atendimento às urgências

São considerados atendimentos de **urgência** aqueles não programados que sejam dispensados pelo HEMU para pacientes que procurem tal atendimento de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido pela Secretaria de Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

Para efeito de avaliação da produção pactuada e realizada são informados todos os atendimentos realizados em caráter de urgência. Se em consequência do atendimento de urgência o paciente for colocado em regime de "observação" (leitos de observação), por um período menor que 24 (vinte e quatro) horas, e se não ocorrer internação ao final deste período, somente será registrado o atendimento da urgência propriamente dito, não gerando nenhum registro de internação.

2.2 Assistência Hospitalar

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar pela

patologia atendida, incluindo-se aí, todos os atendimentos e procedimentos necessários para se obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

No processo de hospitalização estão incluídos:

- a. Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação;
- b. Tratamentos concomitantes, diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas;
- c. Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação, considerando minimamente a Relação Municipal de Medicamentos - REMUME;
- d. Assistência por equipe médica especializada, incluindo médico diarista para cobertura horizontal em todas as áreas de internação do hospital, equipe de enfermagem e equipe multidisciplinar (psicólogo, fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo, assistente social e terapeuta ocupacional);
- e. Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT que sejam requeridos durante o processo de internação;
- f. Alimentação, incluídas nutrição enteral e parenteral;
- g. Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- h. O material descartável necessário aos cuidados de enfermagem à assistência multiprofissional e tratamentos;
- i. Diárias de hospitalização em quarto compartilhado ou individual, quando necessário, devido às condições especiais do paciente (as normas que dão direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde);
- j. Diárias na UTI - Unidade de Terapia Intensiva, se necessário;
- k. Sangue e hemoderivados;
- l. Fornecimento de roupas hospitalares;
- m. Procedimentos especiais de alto custo, como hemodiálise, endoscopia, colonoscopia e outros que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do paciente, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade da instituição;
- n. Garantir a realização das cirurgias eletivas e emergenciais, evitando cancelamentos administrativos (falta de pessoal, enxoval, material, medicamentos e outros).

2.3 Distribuição de horas de profissionais médicos.

Conforme a escala médica padrão, tomando-se por base o quantitativo mínimo de 16 profissionais exigido pelo Plano de Trabalho, tem-se que a quantidade de horas/mês é de: 16pf x 24h x 30d = 11.520 h/mês (onze mil, quinhentos e vinte h/mês), assim distribuídos:

Chefe de Plantão do Pronto Socorro	1
Clínico (observação e emergência)	1
Clínico	2
Cirurgião	3
Ortopedista	3
Intensivista	1
Psiquiatra	1
Cirurgião Bucomaxilofacial	1
Anestesiologista	3
TOTAL	16

O quadro seguinte demonstra a participação da equipe médica assistencial contratada pela Conveniada no período:

PLANTÕES MÉDICOS - OSS BIRIGUI	TOTAIS	N. prof. Médicos / dia
MÊS: MARÇO/2020		
Pronto Socorro		
Clínica Médica- Chefia	62,00	1,00
Clínica Médica- Emergência	55,00	0,89
Clínica Médica- Observação	45,50	0,73
Clínica Médica- P.S	95,00	1,53
Clínico Cirurgico- P.S	84,00	1,35
Ortopedista- P.S	109,00	1,76
Bucomaxilofacial	32,00	0,52
Centro Cirurgico		
Cirurgia Geral	23,50	0,38
Médico Anestesista	45,00	0,73
Ortopedista	62,43	1,01
Clínica Médica- Enfermaria		
Clínica Médica	25,00	0,40
Psiquiatria		
Psiquiatria- P.S	62,00	1,00
Psiquiatria- Visitadores	28,03	0,45
UTI		
Médico Intensivista	52,00	0,84
Médico - Diarista	22,00	0,35
Outras Especialidades		
Urologista	20,87	0,34
Endoscopia	4,50	0,07
Vascular	31,00	0,50
Nutrólogo	3,50	0,06
Total	862,33	13,91

Fonte: Planilha de Controle Diário de Plantões Médicos – Ger Adm Financeira

De acordo com esse quadro, foram efetivamente alocados pela Conveniada em média 13,91 profissionais/dia, perfazendo 10.349,04 (dez mil, trezentos e quarenta e nove) horas/mês. Pela gestão compartilhada a Secretaria de Saúde disponibilizou no período 58 profissionais (vide quadro no item 3.7.8), em média 5,15 profissionais/dia ou 3.831,60 (três mil, oitocentos e trinta e uma) horas/mês, conforme se vê do quadro a seguir:

PLANTÕES MÉDICOS - SMS - PMG	TOTAIS	N. prof. Médicos / dia
MÊS: MARÇO/2020		
Pronto Socorro		
Clínica Médica- Chefia	-	-
Clínica Médica- Emergência	7,00	0,11
Clínica Médica- Observação	14,00	0,23
Clínica Médica- P.S	1,00	0,02
Clínico Cirurgico- P.S	54,00	0,87
Ortopedista- P.S	15,00	0,24
Bucomaxilofacial	55,00	0,89
Centro Cirurgico		
Cirurgia Geral	34,00	0,55
Médico Anestesista	95,00	1,53
Ortopedista	3,67	0,06
Clínica Médica- Enfermaria		
Clínica Médica	4,00	0,06
Psiquiatria		
Psiquiatria- P.S	-	-
Psiquiatria- Visitadores	-	-
UTI		
Médico Intensivista	30,00	0,48
Médico - Diarista	-	-
Outras Especialidades		
Urologista	-	-
Endoscopia	6,50	0,10
Vascular	-	-
Nutrólogo	-	-
Neurologista	-	-
Total	319,17	5,15

Fonte: Planilha de Controle Diário de Plantões Médicos – Ger Adm Financeira

Assim, com o total de 14.180,64 horas/mês, ou 19,06 profissionais/dia, cumpriu-se com relativa folga o planejamento assistencial nos 31 dias do mês em tela.



3 METAS E INDICADORES – PARTE FIXA

De plano registre-se que por conta da pandemia COVID-19, e em consonância com as diretrizes emanadas da Secretaria de Saúde de Guarulhos, todos os esforços possíveis foram dispendidos para se criar as melhores condições assistenciais à população, mesmo com todas as dificuldades estruturais do HEMU.

Assim, em sintonia com as normas e decretos emitidos pelo Município de Guarulhos, desde meados do mês em tela o objetivo de alcance das metas foi flexibilizado, mantendo-se em acompanhamento do NIR – Núcleo Interno de Regulação, somente os casos já agendados, inclusive no campo cirúrgico.

No entanto, em compensação, foram envidados todos os esforços para cuidados de manutenção em redes de gases, áreas de isolamentos, equipamentos. Além disso, algumas alterações físicas foram efetuadas no lay-out assistencial, criando-se na recepção uma área exclusiva para o gripário; e também o fechamento da área destinada à sala branca, dotando-a de condições melhores para pacientes em tratamento semi-intensivo. No anexo COVID-19 deste documento são apresentadas algumas imagens dessas adequações.

Outro quesito digno de nota refere-se a contratação de serviços para adequação das redes elétricas e aterramento para suprir as necessidades dos serviços de TOMOGRAFIA que a partir do início do mês de ABRIL/2020 estará integralmente à disposição da Secretaria Municipal de Saúde. Para tanto foram contratados serviços de engenharia, troca de fusíveis, montagem de quadro de força, etc. de forma a garantir a regularidade na prestação desses serviços.

Registre-se ainda a locação de UM NOVO GERADOR DE ENERGIA de 420KVA para back-up no caso de interrupção da força e energia, com capacidade suficiente para atender TODAS as áreas do hospital e não somente as críticas, como é o caso do atual gerador, cuja vida útil está esgotada, devendo ser “aposentado” assim que o novo gerador estiver instalado. Isso tudo, aliado à troca do Transformador efetuada em meados de dezembro/2019, a contratação de um novo compressor de ar tem garantido a segurança no quesito energia, fundamental para o atendimento médico hospitalar.

Por fim, os dados apresentados a seguir demonstram que mesmo em um ambiente como se tem com a pandemia do COVID-19, boa parte dos indicadores de metas obtidos no mês em tela, irão comprovar a capacidade de atendimento da gestora no alcance dos objetivos contratados.

3.1 Atendimentos diários – Porta restrita/Porta aberta – Ortopedia/Clinica Médica

DATA	CM	ORTO.	CM	ORTO.	24 HS CM	24 HS ORTOP.
1-mar	R	R	R	A	148	55
2-mar	R	R	R	R	197	88
3-mar	R	R	R	R	199	63
4-mar	R	R	R	R	222	63
5-mar	R	R	R	A	234	71
6-mar	A	A	A	R	229	92
7-mar	R	R	R	R	156	47
8-mar	R	R	R	R	159	58
9-mar	R	R	R	R	236	99
10-mar	A	R	R	R	179	71
11-mar	A	R	R	R	245	62
12-mar	R	A	R	R	190	139
13-mar	R	A	R	R	186	116
14-mar	R	R	R	R	187	52
15-mar	R	R	R	R	159	49
16-mar	R	R	R	R	117	45
17-mar	R	A	R	R	253	65
18-mar	R	R	R	R	210	46
19-mar	R	R	R	A	156	15
20-mar	A	A	A	A	159	52
21-mar	R	R	R	R	97	16
22-mar	R	R	R	R	98	18
23-mar	R	R	R	R	133	22
24-mar	R	R	R	R	126	20
25-mar	R	R	R	R	103	11
26-mar	R	R	R	R	103	25
27-mar	R	A	R	A	114	24
28-mar	A	R	R	R	104	16
29-mar	R	R	R	R	93	19
30-mar	R	R	R	R	111	32
31-mar	R	R	R	R	38	114

Legenda	
	Período Diurno
	Período Noturno

Porta Restrita/Aberta	Em Horas	Dias
Clinica Médica (D)	60	2,50
Ortopedia (D)	72	3,00
Clinica Médica (N)	24	1,00
Ortopedia (N)	60	2,50
Total em Horas	216	9

Total Clinica Médica	4.941
Total Ortopedia	1.665
Total CM/ORT	6.606

3.2 Total de fichas abertas

Total Fichas Aberta	Total
Buco Maxilo Facial	124
Cirurgia Geral	1300
Clinica Médica	5.422
Ortopedia	2035
Psiquiatria	463
Total	9.344



Veja-se que o número total de fichas abertas é ainda muito superior à meta de atendimentos pactuada em 6.000 mensais, mantendo-se praticamente a média observada ao longo do contrato. Um fator que pode identificar esse excesso de demanda são os dias de “portas abertas” em 9 dias no mês, conforme quadro 3.1, equivalentes a 29,0% do período assistencial no mês em tela.

3.2.1 Fichas abertas Urgência e Emergência PS

Desse total de fichas abertas foram classificadas pela equipe de análise de risco 8.253 pacientes, um pouco abaixo da média do trimestre, haja vista que o mês em tela, todo o atendimento foi restringido por conta das orientações gerais à população em face da pandemia COVID-19.

Classificação	Total
Vermelho	59
Laranja	541
Amarelo	3.503
Verde	3.188
Azul	962
Total Geral	8.253

Nº Urgência P.S	Total
Buco Maxilo Facial	95
Cirurgia Geral	957
Clinica Médica	5.161
Ortopedia	1.586
Psiquiatria	454
Total	8.253

Tendo em vista a orientação do Sistema de Saúde Municipal, de que os pacientes classificados como “azul” ou “verde” poderão ser referenciados para as unidades de Pronto Atendimento do Município, foram efetivamente atendidos em consultório 5.613 pacientes, e transferidos para outras unidades 2.541. Do total de fichas abertas, 308 pacientes evadiram-se do PS, conforme o quadro a seguir:

Composição Fichas Abertas	Total	%
Transferidos Outras Unidades	2.541	30,03%
Chamada Não Atendida	308	3,64%
Atendimento Realizado	5.613	66,33%
Totais	8.462	100,00%

3.3 Atendimento às urgências – Pronto Socorro

A meta do convênio é de se manter o serviço de urgência/emergência em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana, e realizar um número mínimo mensal de **6.000 (Seis Mil) atendimentos de urgência/emergência**, nas especialidades de clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, cirurgia bucomaxilofacial e psiquiatria.

Em função das orientações de saúde para atender a expectativa da pandemia COVID-19, foram atendidos em consultório 5.613 pacientes. Note-se que este número foi bastante impactado pelas referidas medidas, uma vez que em 15/03 haviam sido atendidos 3.654 pacientes, o que projetava para o mês 7.080 atendimentos, mantendo-se assim, o elevado número de atendimentos de urgências observado em todo o período contratual. Mesmo assim, **93,55 %** da meta mensal foram alcançados.

Nº Urgência P.S	Total	Meta	% Meta
Buco Maxilo	82	6.000	93,55%
Cirurgia Geral	917		
Clinica Médica	3.240		
Ortopedia	970		
Psiquiatria	404		
Total Geral	5.613	6.000	

Fonte: Sistema PR Módulo Médico/ Classificação de Risco PS/ Monitoramento de Tempo de Atendimento.

3.4 Internação (saídas hospitalares)

De acordo com a meta mensal, deve-se realizar um número mínimo de **500 (quinhentas) saídas hospitalares**. Conforme se vê do quadro a seguir, mesmo com todas as medidas restritivas já mencionadas, a meta foi ultrapassada:

Por Unidade	Total
Cirurgia Geral	253
Clinica Médica	245
Psiquiatria	81
Total	579

Fonte: Sistema PR Módulo Internação/ Saídas por Especialidade

3.4.1 Destino das saídas hospitalares:

O número de saídas hospitalares por ALTA MELHORADO observado no mês corresponde a 80,82% do total das saídas, mantendo-se a média acima de 80% alcançada nos últimos meses.

Tipos de Saídas	Total
Transferências	27
Alta Melhoado	468
Alta Curado	0
Alta A Pedido	0
Enc. Administrativo	0
Alta Óbito DO	57
Alta Óbito SVO	17
Alta Óbito IML	1
Alta Por Evasão	9
Total	579

3.4.2 Óbitos institucionais (mais de 24 horas)

O número de óbitos acima de 24 horas observado no mês foi bastante superior à média alcançada no trimestre dez-fev (38). Preliminarmente pode-se creditar a pacientes paliativos.

Alta Óbito	Total
(+) 24 Horas	64
(-) 24 Horas	11
Total	75

3.4.3 Destino das transferências inter-hospitalares

Destino Hospitalar	TOTAL
Hospital Stella Maris	9
H.M.C.A	4
Hospital Santa Marcelina	2
Hospital Padre Bento	0
Hospital Geral Guarulhos	0
Hospital J.J.M	0
Hospital Santa Casa SP	0
Hopsilta das Clínicas	0
CAPS Alvorecer	2
Hospital Mongemagno	2
IMASPE	2
Hospital Sancta Majore	1
Hospital Vera Cruz	3
Hospital Cruz Azul	2
Total Transferencias	27

3.4.4 Tempo médio de permanência geral e por especialidade

Como já se sabe, o HMU vem sistematicamente se configurando como um equipamento **DE CUIDADOS PALIATIVOS**. Internados como “urgências e emergências” geralmente são idosos trazidos pela família como uma última atenção ao seu ente querido. Dessa forma, o tempo de permanência em internação é muito alto em face dos objetivos do hospital, como se vê do quadro a seguir:

Índice Permanência	Pacientes Dia	Saídas/Dia	Saídas/Dia
Clinica Cirurgica	518	175	2,96
Clinica Médica	560	38	14,74
Psiquiatria	381	81	4,70
UTI	232	16	14,50
Total	1691	310	5,45

Fonte: Sistema PR

3.4.5 Taxa de ocupação geral e por unidade de internação

Dando-se continuidade ao sistema de gerenciamento de leitos e o NIR atuante como o regulador interno a taxa de ocupação hospitalar permaneceu abaixo de 100% como no mês anterior, mas ainda muito acima do indicador mínimo desejado (85%):

Média de Ocupação	Ocupação
Clinica Cirurgica	79,14%
Clinica Médica	90,84%
Psiquiatria	134,77%
UTI	92,90%
Total	99,41%

Fonte: Sistema PR

3.5 Atendimento Ambulatorial

A meta mensal desejada é de se efetivar um número mínimo de **500 (quinhentas) consultas médicas mensais no atendimento ambulatorial** de Cirurgia Geral e Ortopedia, para pacientes egressos do HMU. No entanto, a avaliação das metas é efetuada conforme o número OFERTADO ao SISREG. Assim, com a oferta de 658 vagas, considera-se cumprida as metas mensais., conforme o quadro seguinte:

Total	Metas	Ofertado	Agendado	Realizado	Faltas
Cirurgia Geral	250	340	224	213	76
Ortopedia	250	318	306	239	106
Total	500	658	530	452	182

Fonte: Sisreg

3.6 SADT Externo

A meta mensal visa disponibilizar exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários encaminhados pela Central de Regulação Municipal oriundos da Rede Municipal de Saúde (Atenção Básica ou Centros de Especialidades) em número mínimo de **1.450 (um mil quatrocentos e cinquenta) exames mensais**.

As metas também são avaliadas de acordo com a OFERTA. Dessa forma, mediante a oferta de 1.945 vagas, dos quais se obteve 1.153 agendamentos, considera-se que a meta foi alcançada.

Registre-se mais uma vez que os números de agendamentos e realizações está fortemente influenciado pelas medidas protetivas relacionadas ao COVID-19.

Exames	Metas	Ofertados	Agendados	Realizados	Faltas
Ultrassom	800	900	767	338	398
Ecocardiografia	110	135	93	58	35
Tomografia	300	600	0	0	0
Endoscopia	200	248	246	96	150
Colonoscopia	25	42	42	15	27
Broncoscopia	15	20	5	3	2
Total	1.450	1.945	1.153	510	612

Fonte: Sireg / Nir / Prestadores de Serviços / Fichas abertas



3.7 Outros indicadores assistenciais

3.7.1 Exames laboratoriais

(*) Número ainda não finalizado pelo Laboratório

3.7.2 SADT Interno

SADT INTERNO	Realizados
Ultrassom S/Doppler	186
Ultrassom C/ Doppler	37
Ecocardiografia	60
Tomografia S/ Contraste	0
Tomografia C/ Contraste	0
Eletrocardiograma	461
Endoscopia	27
Colonoscopia	8
Broncoscopia	1
CPRE	2
Raio X	2847
Total	3.440

A redução do atendimento e a inoperância da Tomografia refletiram na redução do volume médio de exames de SADT interno em comparação com o que se viu ao longo do contrato.

3.7.3 Refeições ofertadas

(*) Número ainda não finalizado pela fornecedora

Fonte: Controle Diário de Fornecimento de Refeições

3.7.4 Dietas Especiais

Total Geral	PROJEÇÃO
Enterais	830
Parenteral	4

Fonte: Nutrição e Setor de Compras e Almoxarifado



3.7.5 Lavanderia

DATA	PESO SUJO
TOTAL KG	16.168,80

Fonte: Controle Diário de Pesagem do Setor de Hotelaria

3.7.6 Transfusões sanguíneas

Local de transfusão/Serviços atendidos	Total Tranfusão
HMU	87
HMCA	24
TOTAL	111

Fonte: Dr.Fabiano Coordenador Transfusional

3.7.7 Quadro de pessoal da Conveniada

Foram contratados 18 novos colaboradores, sendo um coordenador de suprimentos, 2 auxiliares de rouparia, 3 auxiliares de manutenção predial, 1 técnico segurança do trabalho e 1 telefonista na área admibistrativa. Na área assistencial forma contratados 5 enfermeiros e 5 técnicos de enfermagem a título de reforço para fazer frente à pandemia COVID-19

CATEGORIA	Qtde
Coordenador (a) NIRA	1
Auxiliar Administrativo I	21
Auxiliar Administrativo III	5
Auxiliar Administrativo IV	4
Auxiliar Administrativo VI	3
Auxiliar Almojarifado	5
Auxiliar Farmácia	7
Auxiliar de Rouparia	2
Auxiliar de Manutenção	3
Coordenador (a) de RH	1
Coordenador Administrativo	1
Coordenador de Enfermagem RT	1
Coordenador (a) de T.I	1
Coordenador Enfermagem (a)	5
Enfermeira (o)	61
Enfermeiro Coordenador SCIH	2
Farmacêutica (o)	5
Farmacêutico RT	1
Instrumentador Cirúrgico	2
Motorista	1
Ouvidor (a)	1
Secretaria Executiva	1
Técnico (a) Enfermagem	146
Técnico (a) Laboratório	1
Técnico (a) Imobilização Ortopédica	8
Técnico (a) Manutenção Predial	4
Técnico (a) Manutenção - Eng. Clínica	1
Técnico de Segurança do Trabalho	3
Técnico em Manutenção de Equip. Informática	2
Telefonista	1
TOTAL	300

Fonte: Depto Pessoal – OSS BIRIGUI

3.7.8 Quadro de pessoal Secretaria de Saúde Municipal.

Servidores	Qtde
Agente de administração c	1
Agente de administração d	1
Assistente de gestão pública	1
Atendente sus	6
Auxiliar de laboratório iii	0
Auxiliar em saúde	117
Auxiliar em saúde bucal	2
Auxiliar operacional	6
Biomedico (a)	1
Cirurgião (a) dentista	8
Costureira (o) iii	1
Encanador (a)	1
Enfermeiro (a)	12
Especialista em saúde	10
Médico (a)	58
Pintor (a) letrista	1
Prático (a) em farmácia	7
Recepcionista	3
Técnico (a) de diagnósticos	9
Técnico (a) de saúde	21
Total	266

Fonte: Depto Pessoal - PMGRU

4 METAS E INDICADORES – PARTE VARIÁVEL

4.1 Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU.

Os indicadores da parte variável estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

No mês de referência foram pesquisados 401 usuários, os quais foram convidados a participar voluntariamente da pesquisa, nas quantidades demonstradas a seguir:

Quantidade de Pacientes Pesquisados	Qtde
Ambulatório	250
Unidades de Internação	151
TOTAL	401

Conforme o detalhamento da pesquisa apresentado no quadro seguinte, o Índice de Satisfação dos Usuários correspondeu a 84,6 % do universo pesquisado AMBULATORIAL.

AVALIAÇÃO DAS UNIDADES DE AMBULATÓRIO						
Questões	1.Quase o tempo todo	2.Na maioria das vezes	3.Somente parte das vezes	4.Em nenhum momento	5.Não respondeu	Índice de Satisfação (1+2)
1. Você está satisfeito com a maneira como o (a) recepcionista no balcão do Pronto Atendimento / Ambulatório conversa com você?	34,00%	51,20%	14,40%	0,40%	0,00%	85,20%
2. As explicações sobre a condição clínica dadas a você são em termos que você consegue entender?	38,80%	47,60%	13,60%	0,00%	0,00%	86,40%
3. Os profissionais (médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, etc.) que te atenderam, examinaram, tocaram ou realizaram algum outro procedimento foram delicados com você?	40,80%	47,60%	11,60%	0,00%	0,00%	88,40%
4. Você está satisfeito com o tempo de atendimento desde a sua chegada até a finalização do seu atendimento?	36,40%	42,00%	21,20%	0,40%	0,00%	78,40%
Índice de Satisfação	37,50%	47,10%	15,20%	0,20%	0,00%	84,60%

Conforme o detalhamento da pesquisa apresentado no quadro seguinte, o Índice de Satisfação dos Usuários correspondeu a 79,77 % do universo pesquisado nas unidades de INTERNAÇÃO.

AVALIAÇÃO DAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO						
Questões	1.Quase o tempo todo	2.Na maioria das vezes	3.Somente parte das vezes	4.Em nenhum momento	5.Não respondeu	Índice de Satisfação (1+2)
1. Você está satisfeito com a presença de médicos(as) e enfermeiros(as) para esclarecer dúvidas sobre sua saúde?	33,77%	43,05%	23,18%	0,00%	0,00%	76,82%
2. Os(as) profissionais do hospital têm sido atenciosos com você nos momentos de angústia e preocupação?	25,00%	40,40%	9,27%	0,66%	0,00%	65,40%
3. Você está satisfeito com as orientações que tem recebido sobre como se cuidar quando receber alta e for para casa (orientações sobre higiene, alimentação, curativos etc)?	37,09%	49,67%	13,25%	0,00%	0,00%	86,76%
4. Há profissionais de enfermagem e/ou médicos(as) para te ajudar nos momentos em que está com dor ou precisa de alguma ajuda?	50,33%	39,07%	9,93%	0,66%	0,00%	89,40%
5. Você está satisfeito com a qualidade e a disponibilidade de equipamentos, medicamentos e, outros itens utilizados nos seus exames e tratamento?	39,74%	46,36%	13,25%	0,66%	0,00%	86,10%
6. Você está satisfeito com o tratamento que tem recebido para melhorar a saúde (considere os procedimentos, cirurgias e medicações)?	38,41%	48,00%	13,91%	0,00%	0,00%	86,41%
7. Os(as) médicos(as) e os (as) enfermeiros(as) te tocam, examinam e movimentam com cuidado e delicadeza?	36,42%	42,38%	19,87%	1,32%	0,00%	78,80%
8. Você está satisfeito com a qualidade da alimentação servida (considere a dieta oferecida, a temperatura, aparência, aroma e o sabor)?	42,38%	45,70%	11,92%	0,00%	0,00%	88,08%
9. Você se sente confortável com os horários estabelecidos (considere os dias e horários para alimentação, banho, troca de roupa, limpeza do quarto, exames e procedimentos)?	39,74%	46,36%	13,25%	0,66%	0,00%	86,10%

10. Você avalia que o hospital está limpo (considere o quarto, o chão, as roupas, o lençol, o banheiro, a retirada de embalagens, copos e sobras de comida)?	35,76%	47,68%	16,56%	0,00%	0,00%	83,44%
11. Você se sente confortável com a qualidade do leito (considere a cama, o colchão, o travesseiro, o lençol e o cobertor)?	35,76%	45,03%	17,88%	1,32%	0,00%	80,79%
12. Você se sente confortável com a temperatura e a ventilação do quarto (considere se o quarto é muito frio ou muito quente)?	38,41%	47,68%	11,92%	1,99%	0,00%	86,09%
13. Você se sente respeitado em sua privacidade (avaliar se você fica exposto a desconhecidos(as) que entram no quarto ou a pessoas que passam pelo corredor)?	41,06%	52,32%	5,30%	1,32%	0,00%	93,38%
14. Há barulhos vindos de dentro ou de fora do quarto e que podem atrapalhar o seu repouso?	5,96%	23,18%	19,21%	51,66%	0,00%	29,14%
Índice de Satisfação	35,70%	44,06%	14,19%	4,30%	0,00%	79,77%

Nessa pesquisa foram identificados pontos fracos no atendimento de pacientes internados, especialmente com relação ao item 14 – BARULHOS. Nesse quesito a Conveniada vem tomando as providências através da conscientização de colaboradores, prestadores de serviços e acompanhantes. Medidas concretas foram tomadas, especialmente através de 30 (trinta) alertas visuais “POR FAVOR – SILÊNCIO” em toda a extensão das unidades de internação.

Os demais quesitos com índices inferiores a 80% (parâmetro inicial adotado pela Conveniada), referem-se à humanização e atenção ao emocional de pacientes e acompanhantes, que também estão sendo trabalhados de forma intensa com toda a equipe assistencial.

O índice geral de satisfação do Paciente em 82,8% vem se mantendo ao longo dos meses acima de 80%. O objetivo da Conveniada para o ano de 2020 é de se atingir o nível mínimo de satisfação em 90%.

4.2 Serviços de Ouvidoria SUS

A conveniada deve apresentar quantitativo, como também a quantidade resolvida, bem como as ações realizadas diante das reclamações. O quadro a seguir apresenta a situação das Ouvidorias no bimestre jan/fev.

STATUS	Total
Denúncia	0
Elogios	27
Informação	0
Reclamação	41
Sugestão	0
Solicitação	2
TOTAL	70

Ovidoria	STATUS
Demandas	70
Respondidas	70
Aberta	0
Atingido	100,00%

Fonte: Site Ministério as Saúde / Ouvidoria SUS

4.3 Autorização de Internação Hospitalar (AIH)

A apresentação da quantidade de AIH no mês tem por objetivo subsidiar a Secretaria de Saúde do Município na análise de informações do hospital.

No mês em tela foram geradas 424 AIH's distribuídas conforme o quadro a seguir:

COMPETÊNCIA	Qtde
mar-20	424
fev-20	20
jan-20	1
dez-19	7



4.4 Taxa de Mortalidade Operatória e de Cirurgia de Urgência

A apresentação desse indicador tem a finalidade de monitorar o desempenho assistencial na área de cirurgia, utilizando-se como parâmetro a Taxa de Mortalidade Operatória, que é estratificada por Classes (de 1 a 5) de acordo com a *American Society of Anesthesiology do Average Score of Anesthesiology (ASA)*, e também a Taxa de Cirurgias de Urgência. A metodologia de cálculo é apresentada a seguir:

a) Taxa de Mortalidade Operatória: número de óbitos ocorridos até sete dias após o procedimento cirúrgico classificado por ASA no mês, dividido pelo número total de cirurgias realizadas no mês e multiplicado por 100 (cem).

b) Taxa de Cirurgias de Urgência: Número de cirurgias de urgência realizadas no mês dividido pelo número total de cirurgias realizadas no mês, multiplicado por 100 (cem).

O número de cirurgias deve ser preenchido com o número total de cirurgias efetuadas no Centro Cirúrgico, incluindo as cirurgias ambulatoriais. Estes dados devem ser enviados por meio de relatórios mensais nos quais constem a Taxa de Mortalidade Operatória com a análise deste índice elaborada pela Comissão de Óbitos e a Taxa de Cirurgias de Urgência. Dessa forma, os quadros seguintes demonstram os resultados alcançados no mês em tela.

4.4.1 Taxa de Mortalidade Operatória

TAXA DE MORTALIDADE OPERATÓRIA	mar-20
Nº DE CIRURGIAS	205
TOTAL ÓBITOS	4
ÓBITOS EM ATÉ 7 DIAS	4
ÓBITOS ASA 1	1
ÓBITOS ASA 2	0
ÓBITOS ASA 3	3
ÓBITOS ASA 4	0
ÓBITOS ASA 5	0
TX MORTALIDADE	1,95%



4.4.2 Taxa de Cirurgias de Urgência

Cirurgia Total	
Cirurgia Eletiva	137
Cirurgia Urgência	68
Total	205

Observa-se que **33,17%** das cirurgias realizadas no período, relacionam-se às cirurgias de urgência. Importante destacar que o hospital recebe diariamente muitas vítimas de traumas diversos, onde existe a necessidade imediata da realização dos procedimentos cirúrgicos.